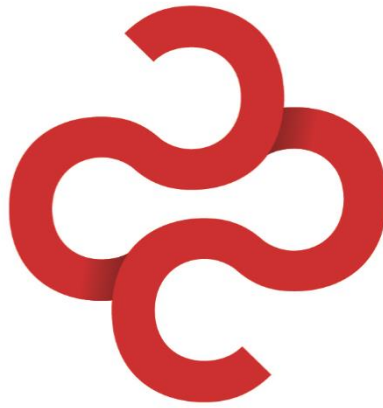




**CÁMARA DE
COMERCIO DE
BUCARAMANGA**
Creemos en Santander

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Tabla de Contenido

1. OBJETO DEL MANUAL	4
2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
2.1. Estructura Corporativa	8
2.2. Comprensión de la organización.....	8
2.3. Partes interesadas.....	11
2.4. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	15
2.5. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	15
3. Liderazgo	16
3.1. Liderazgo y compromiso.....	16
3.2. Política de Calidad.....	16
3.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	17
4. Planificación	18
4.1. Acciones para abordar riesgos y Oportunidades	18
4.2. Objetivos de Calidad.....	19
4.3. Planificación de los cambios.....	19
5. Apoyo.....	19
5.1. Recursos	20
5.2. Competencia	21
5.3. Toma de conciencia.....	21
5.4. Comunicación.....	22
5.5. Información documentada	22
6. Operación	22
6.1. Planificación y control operacional.....	22
6.2. Requisitos para los servicios	23
6.3. Diseño y desarrollo de los servicios.....	23
6.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	23
6.5. Provisión del Servicio	24
6.6. Liberación de los servicios.....	25
6.7. Control de las salidas no conformes	26
7. Evaluación del desempeño	26

7.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	26
7.2.	Auditoría Interna	27
7.3.	Revisión por la dirección.....	27
8.	Mejora.....	27
8.1.	No conformidad y acción correctiva	27
8.2.	Mejora continua	27
	Anexo 1. Mapa de procesos.....	28
	<i>Control de Revisiones</i>	29

1. OBJETO DEL MANUAL

Establecer y describir el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Cámara de Comercio de Bucaramanga basado en los requisitos definidos en la NTC ISO 9001:2015 y servir como plataforma de mejoramiento continuo a través de la política de calidad, propósito superior, mega y objetivos estratégicos con el fin de proporcionar servicios que cumplan con los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes, usuarios y partes interesadas.

Este manual describe el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, sus procesos, descripciones, relación entre ellos y la justificación de las exclusiones. Así mismo, para cada sección se hace referencia a los procedimientos establecidos en la CCB.

Adicionalmente el Sistema de Gestión de Calidad se adapta para dar cumplimiento a los requisitos de calidad establecidos para los Centros de Conciliación y/o Arbitraje a través de la NTC ISO 5906:2012.

2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Cámara de Comercio de Bucaramanga es una institución privada y autónoma, con Personería Jurídica y sin ánimo de lucro, creada mediante el Decreto No. 1807 de 1915, según la Ley 111 de 1980 y vigilada por la Superintendencia de SuperSociedades.

Está conformada por una Junta Directiva (constituida por 12 miembros principales y sus respectivos suplentes), el Presidente Ejecutivo, quien es el representante legal elegido por la Junta Directiva y una estructura organizacional que se divide en:

Cinco (5) Unidades Corporativas:

Autoguardado

CUADRO DE MANDO INTEGRAL -BSC - CCB • Última modificación: Ahora mismo

Laura Natalia Patiño Patarroyo

ArchivoInicioInsertarDisposición de páginaFórmulasDatosRevisarVistaAutomatizarAyudaAcrobat

ComentariosCompartir

Pegar

Portapapeles

Arial16

1. **Registro y Redes Empresariales:** Tiene un propósito superior de propiciar un desarrollo eficiente de los negocios desde el acceso a redes y procesos/trámites simples y ágiles. Presta los siguientes servicios:
 - **Registros Públicos:** Administrar los registros públicos delegados, garantizando su operación confiable e ininterrumpida, así como el cabal cumplimiento de su reglamentación normativa, propendiendo por la mejora constante en la calidad de la información y la innovación de los canales de su publicidad, a través de la prestación satisfactoria de estos servicios y el uso de herramientas tecnológicas que faciliten su accesibilidad.
 - **Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición:** Promover la convivencia social armónica y la tolerancia en la diferencia, enfocada en la solución pacífica de los conflictos y la reconstrucción del tejido social - empresarial, garantizando el derecho al acceso a la administración de justicia, mediante la institucionalización de nuestros servicios.
 - **Red de Afiliados:** Promover la afiliación de las empresas, ofreciendo oportunidades y espacios para el desarrollo de la actividad comercial y asegurar el cumplimiento de la gobernabilidad de la institución.
 - **Perfilamiento:** Apoyar estratégicamente a las diferentes unidades de la institución con información relevante que permita identificar las variables que afectan y promueven el desarrollo de la actividad empresarial en Santander, así como también desarrollar nuevos métodos de medición que permitan mejorar la planeación organizacional y el acceso de empresas a los diferentes programas y proyectos que ofrece la institución.
2. **Capital Humano Empresarial:** Tiene como propósito superior fortalecer el capital humano desde su mentalidad, conocimientos, destrezas y competencias, para facilitar la creación de bienestar personal, social y económico en la región. Presta los siguientes servicios:
 - **Formación para Líderes de la Región:** Fortalecer las habilidades y mentalidad de los niveles directivos de las organizaciones y líderes del territorio en temas de actualidad, habilidades blandas y liderazgo para contribuir al desarrollo y competitividad de las empresas y la región.
 - **Educación Pública:** Fortalecer las habilidades y mentalidad de los directivos y docentes de las instituciones públicas de educación básica primaria y secundaria de Santander a través del desarrollo de proyectos y movilización de recursos de aliados públicos, academia, cooperantes internacionales y empresas privadas para mejorar el capital humano de la región.
 - **Centro de Pensamiento e Innovación, Investigación, Innovación y transferencia de Tecnología:** Contribuir con el fortalecimiento de las capacidades de innovación y transferencia de tecnología de los actores que forman parte del sistema de innovación en el orden nacional (entendiendo que Santander y Norte de Santander están implícitos como actores claves).
3. **Crecimiento y Sostenibilidad Global:** Tiene como propósito superior aumentar la competitividad y productividad de las empresas, dándoles acceso a conocimiento, mercados, flujos globales y recursos financieros. Cuenta con las siguientes líneas de acción:
 - **Modelos de internacionalización e innovación:** Lograr que la innovación y la internacionalización sean mecanismos dinamizadores de la economía Santandereana.
 - **GPS:** Promover e impulsar las exportaciones no minero energéticas de Santander, generando un tejido empresarial robusto de nuevas empresas que pueden comercializar sus productos o servicios en el exterior.
 - **Sostenibilidad y Asociatividad Empresarial:** Impulsar las cadenas productivas estratégicas de Santander a través de la sostenibilidad y la asociatividad para reforzar la competitividad de las empresas y redefinir sus modelos de negocio para crear valor económico, ambiental y social.
 - **Escalamiento empresarial:** Facilitar procesos de aceleración empresarial para aumentar la competitividad de las empresas fortaleciéndolas en temas de productividad, habilidades gerenciales, estrategia y gobierno corporativo.

4. **Fortalecimiento Empresarial Mipymes:** Tiene como propósito superior fortalecer a las micro y pequeñas empresas de Santander mediante procesos de acompañamiento, estrategias y herramientas que mejoran su permanencia y competitividad en el mercado. Cuenta con las siguientes líneas de acción:
 - **Conexiones Empresariales:** Disponer de un portafolio de programas, proyectos y servicios de amplio alcance, que resuelva las necesidades de los empresarios mediante una ruta de intervención clara que contribuya a mejorar las áreas claves de una organización, así como fortalecer la presencia en la región a través de la red de los Centros de Desarrollo Empresarial en las seccionales como nodo articulador y de acompañamiento personalizado a los empresarios.
 - **Herramientas Empresariales:** Generar múltiples herramientas y plataformas empresariales para la visibilización y fortalecimiento comercial de los empresarios.
 - **Comunidades Empresariales:** Crear una oferta de servicios sectoriales para el fortalecimiento masivo de sectores tradicionales priorizados en la estrategia de Comunidades Empresariales.

5. **Competitividad Regional y Entorno para los Negocios:** Promover un entorno más competitivo para el desarrollo de la actividad empresarial, que en el largo plazo se traduce en bienestar, equidad y una mejor calidad de vida para los habitantes de Santander. Cuenta con las siguientes líneas de acción:
 - **Información Compite 360:** Impulsar el portal de COMPITE 360 como la gran central de información Empresarial de Colombia, buscando la integración de todas las Cámaras de comercio del País, y la comercialización de este sistema de información en cada una de las jurisdicciones de las Cámaras de Comercio, con el fin de generar ingresos.
 - **Ciudades eficientes, competitivas y sostenibles:** Propender por un entorno de ciudad que permita a los empresarios ser más eficientes, competitivos y sostenibles mediante alianzas estratégicas claves para la región.
 - **Centro de Información Empresarial – CIE-:** Realizar medición, análisis e interpretación de datos socioeconómicos y empresariales para generar información divulgable, comparable, oportuna y pertinente con valor agregado, que soporte la toma de decisiones internas (CCB) y externas en materia de políticas de desarrollo productivo.
 - **Comisión Regional de Competitividad –CRCI-:** Servir de escenario de diálogo, coordinación y articulación en temas de competitividad e innovación entre el sector público, productivo y la academia, en el nivel regional.
 - **Agencia de Promoción de Destino:** Promocionar a Bucaramanga y Santander como un destino estratégico para la atracción de inversión extranjera y la atracción de turismo de reuniones, logrando la llegada de:
 - Instalación de inversiones no minero energética en los sectores estratégicos de Santander los cuales generan nuevos empleos y desarrollo socioeconómico.
 - Congresos, convenciones y otros eventos del segmento de turismo de reuniones, que elijan a Santander como sede de su evento, generando derrama económica en la cadena productiva de turismo y eventos.
 - **Compromiso Público Empresarial:** Realizar el análisis y seguimiento a obras de infraestructura pública consideradas prioritarias para la competitividad y el desarrollo del departamento.
 - **Integración y Liderazgo Regional:** Aumentar el cubrimiento regional con proyectos de desarrollo regional.
 - **Comité de Transparencia:** Hacer seguimiento a los procesos precontractuales de los Gobiernos Locales con el fin de hacer control social sobre la gestión pública.

Cuatro (4) Unidades Operativas:

1. **Administrativa y Financiera:** Tiene como propósito superior mejorar permanentemente los procesos administrativos y financieros, en la gestión eficiente de los recursos físicos, financieros y del talento humano; para brindar soporte en el desarrollo de programas y proyectos, enfocados al cumplimiento de

la estrategia institucional, enmarcados dentro de las normas y disposiciones legales vigentes que rige para las Cámaras de Comercio.

2. Transformación Digital: Tiene como propósito superior:

Garantizar el buen funcionamiento de la infraestructura TI, hardware, software y comunicaciones, para todas las sedes de la Cámara de Comercio en el departamento de Santander y su conectividad con la red cameral de Colombia.

Velamos por la seguridad informática protegiendo los activos de información a través del uso de herramientas de seguridad de última generación y la aplicación de las políticas de seguridad y privacidad de la información.

Generamos soluciones de Transformación Digital en los procesos internos de las unidades y promovemos la alfabetización digital empresarial de la región.

Desarrollar instrumentos para la medición del nivel de madurez digital de las empresas, consolidar la oferta TI de la región y realizar alianzas regionales para ofrecer productos locales.

Cuenta con las siguientes líneas de acción:

- **Estrategia de Transformación Digital Empresarial**
- **Gestión de Riesgos TI**
- **Sistemas de información**
- **Infraestructura y Comunicaciones**

3. Mercadeo: Tiene como propósito superior comunicar oportunamente a los públicos de interés de la Cámara de Comercio de Bucaramanga sobre los diferentes eventos, convocatorias y programas disponibles a través de una eficiente estrategia de medios, tanto a nivel interno como externo.

A su vez, contribuir al fortalecimiento de la cultura de servicio al cliente con el propósito de incrementar el nivel de satisfacción de los empresarios registrados. Cuenta con las siguientes líneas de acción:

- **Mercadeo y Publicidad**
- **Comunicaciones y prensa**
- **Servicio al cliente**

4. Formulación de Proyectos: Tiene como propósito superior gestionar el acceso a oportunidades y fuentes de financiación para el desarrollo empresarial y regional a través de su monitoreo, visibilización y el apoyo en formulación y estructuración de propuestas y proyectos. Cuenta con las siguientes líneas de acción:

- **Cooperación**
- **Gestión oportunidades para la Región**
- **Fuentes de financiación**
- **Monitoreo y trazabilidad**

Durante el año 2019 y 2020 el Presidente Ejecutivo, Vicepresidentes y Directores de Unidad en la CCB, trabajaron en conjunto con una firma externa para definir nuestra nueva estrategia para un período de 10 años (2020 – 2030). Este ejercicio se entregó formalmente como “Plan Estratégico 2020-2030” de la CCB e internamente documentamos como se iba a realizar su seguimiento y actualización de forma periódica en el p-pre-01-02 Procedimiento de Estrategia. Para la revisión de la estrategia de la CCB se utiliza matriz DOFA teniendo en cuenta los diferentes aspectos del entorno externo como: Aspecto político, económico, social, legal, competitivo y algunos factores internos como: Valores, cultura, desempeño de los procesos, conocimientos, entre otros.

2.1. Estructura Corporativa.



2.2. Comprensión de la organización

2.2.1. Historia

Los comerciantes armadores y marinos mercantes marseleses vinculados entre sí por el ejercicio de sus actividades, muy similares entre sí, constituyeron la primera asociación de carácter permanente, con objeto de velar por sus propios intereses y por los generales de comerciantes, industriales y navieros, que se llamó **Cámara de Comercio**.

Solamente en el siglo XVIII se generalizaron las cámaras de comercio en Francia. Al llegar la revolución en 1871, desaparecieron las cámaras de comercio, junto con el orden establecido.

En 1765 comerciantes de Nueva York, 'fundaron para protegerse de la ley de timbre, una asociación permanente', la cual se convirtió, más tarde, en la primera Cámara de Comercio constituida en los Estados Unidos de Norteamérica en 1768. La primera instalada en España fue la de la Villa de Bilbao el 28 de mayo de 1886.

Expansión de las Cámaras de Comercio

1768 fue el año de creación de Cámaras de Comercio en Inglaterra e Irlanda. A mediados del siglo XIX se establecieron en Alemania, Bélgica y Austria. En 1886 se legisló en España sobre estas organizaciones.

Las Cámaras de Comercio en Colombia

La Cámara de Comercio de Bogotá se constituyó de acuerdo con la Ley 111 de 1890, por medio de Decreto número 62 del 11 de agosto de 1891. Debe anotarse que en 1879 ya existía una Cámara de Comercio de Bogotá la cual desapareció y fue constituida nuevamente en la fecha citada. Parece que la Cámara nacida en 1891 vuelve a desaparecer a causa de la Guerra Civil y es durante el gobierno del General Reyes,

mediante el Decreto número 706 del 12 de agosto de 1904 cuando vuelva a organizarse la entidad.

En ese mismo año, se creó la Cámara de Comercio de Medellín, en 1910 las de Tunja y Cali, en 1913 la de Manizales, en 1915 se crearon las de Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta y Barranquilla, mediante Decreto ejecutivo número 1807 del 29 de octubre de 1915.

En las oficinas del Banco Santander tuvo lugar el día 20 de enero de 1916 la instalación de la Cámara.

2.2.2. Propósito Superior

Somos una agencia de desarrollo regional con una apuesta decidida por el fortalecimiento y el crecimiento de nuestros empresarios, quienes son nuestra razón de ser.

2.2.3. Valores corporativos

Los valores son el eje fundamental que soporta todas las actividades que realizamos y son revisados anualmente por el Presidente Ejecutivo, estos son:

- Estándares de excelencia
- Vocación de servicio
- Comunicación inductiva, franca y asertiva
- Transparencia
- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Orgullo de ser colaborador Cámara (Sentido de pertinencia con la organización)

2.2.4. Estrategia Corporativa

La Cámara de Comercio de Bucaramanga tiene definido una Estrategia Corporativa desde el año 2020 con metas hasta el 2030, basándose en 5 ejes fundamentales:



2.2.5. Mega 2030

La Cámara de Comercio de Bucaramanga en el año 2030 se convertirá en la principal Agencia de Desarrollo Empresarial y Regional del Departamento de Santander, logrando la articulación público-privada para apoyar al empresario Santandereano en su fortalecimiento y escalamiento empresarial frente al contexto mundial, a través de una amplia oferta de Programas de formación y asistencia técnica con pertinencia y oportunidad, con el único fin de reivindicar al empresario en el rol de generación de riqueza y bienestar en nuestra sociedad.

La organización constantemente realiza el seguimiento y la revisión de esta información sobre el contexto en las diferentes reuniones con la Presidencia Ejecutiva, directrices de la Junta Directiva y resultados de la Revisión por la dirección.

2.3. Partes interesadas

Unidad / área / Proceso	GRUPO DE INTERÉS PARTES INTERESADAS	REQUISITOS QUE ESPERA (Necesidad – Expectativa)
TODOS LOS PROCESOS	Junta Directiva	Fortalecimiento empresarios de la Región
		Cumplimiento de Ingresos y EBITDA
		Cumplimiento de Recursos Agenciados
		Buena gestión y eficiencia administrativa
		Posicionamiento en la Región
	Alta Dirección	Definición y cumplimiento de Metas
	Gobierno - Estado	Cumplimiento requisitos legales definidos
		Transparencia en el manejo de los recursos.
		Respuesta a las políticas e iniciativas determinadas a través de la ejecución de proyectos.
		Trabajar en Alianza para asegurar una gestión pública eficiente
	Entes de Control	Cumplimiento de requisitos legales y de proyectos.
		Trabajar en Alianza para asegurar una gestión pública eficiente
	Proveedores y Contratistas	Pago oportuno
		Transparencia en procesos de selección
	Colaboradores	Buen ambiente y clima laboral
		Condiciones adecuadas de Seguridad y Salud en el trabajo
		Sistemas de información activos y conectados entre sí, y herramientas tecnológicas con información oportuna para la ejecución de sus labores.
Empresarios REGISTRO	Empresarios REGISTRO	Trámite oportuno de sus peticiones, quejas, reclamos, recursos.

Unidad / área / Proceso	GRUPO DE INTERÉS PARTES INTERESADAS	REQUISITOS QUE ESPERA (Necesidad – Expectativa)
		Atención ágil y oportuna en la prestación de los servicios y en la inscripción de los actos, libros y documentos.
		Obtención de Certificados
		Investigaciones en Costumbre Mercantil
		Talleres de los Registros Públicos
		Sensibilización en el destino de los dineros que se pagan por derechos de matrícula, renovaciones e inscripciones ante la cámara de comercio de Bucaramanga.
	Aliados para el desarrollo de las funciones registrales (Entidades Públicas, Cámaras de Comercio, Confecámaras, Policía, DIAN, Gremios (Fenalco, etc.)	Procedimientos ágiles, unificados y de fácil acceso
CAPITAL HUMANO EMPRESARIAL FORMACIÓN EMPRESARIAL	Universidades - Aliados Estratégicos de CCB	Máxima utilidad compartida
		Cohortes numerosas
		Convertirse en un referente regional - proyección de imagen institucional
		Cumplimiento de los estándares académicos y logísticos de la universidad
		Trabajar en Alianza para asegurar una gestión privada eficiente
	Estudiantes formación y CCA	Experiencia educativa provechosa y agradable
		Precios asequibles y opciones de financiación
		Variedad en la oferta
		Respuesta efectiva en la propuesta y/o cotizaciones
		Obtener una formación de calidad en M.A.S.C con el objetivo de ejercer su profesión y contribuir con el ejercicio de construir la paz a través de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
		Docentes con experiencia empresarial y pedagogía
	Empresarios formación a la medida	Rapidez de entrega en las propuestas

Unidad / área / Proceso	GRUPO DE INTERÉS PARTES INTERESADAS	REQUISITOS QUE ESPERA (Necesidad – Expectativa)
		Docentes con experiencia empresarial y pedagogía
	Egresados formación	Continua comunicación para ofertas y novedades
SALONES	Empresarios Salones	Precios competitivos
		Calidad de servicio y atención oportuna
		Instalaciones en excelentes condiciones
		Oferta de alimentos de calidad
		Trámite oportuno de sus quejas y reclamos
AFILIADOS	Empresarios Afiliados	Servicio oportuno y cumplimiento en la promesa de valor
		Tratamiento preferencial en procesos de Cámara de Comercio
COMPITE	Empresarios COMPITE 360	Mejor servicio (asistencia en venta y posventa)
		Atención constante y oportuna de solicitudes
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Usuarios (Persona jurídica y/o natural)	Conocimiento jurídico
		Desarrollo tecnológico para la inmediatez de la información y custodia de esta
		Experiencia, calidad, idoneidad, eficiencia, buen servicio y celeridad en resolución de controversias
	Árbitros y Secretarios - Conciliadores	Instalaciones adecuadas
		Apoyo logístico y comunicaciones a tiempo
		Lograr el desarrollo adecuado de las audiencias, obteniendo resultados exitosos
		Excelencia y Calidad en asesorías jurídicas
		Conocimiento jurídico
		Buen Servicio

Unidad / área / Proceso	GRUPO DE INTERÉS PARTES INTERESADAS	REQUISITOS QUE ESPERA (Necesidad – Expectativa)
COMPETITIVIDAD REGIONAL Y ENTORNO PARA LOS CRECIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD GLOBAL		Herramientas tecnológicas actualizadas y disponibles
		Promoción
	Cooperantes	Cumplimiento del objeto contractual
		Cumplimientos sobre entregables
		Visibilidad de cooperación en el desarrollo de proyectos de impacto.
	Empresarios - Beneficiarios	Demandan calidad de los proyectos y programas.
		Demandan impacto y logros para sus empresas.
		Mejorar su competitividad y productividad.
		Participación en proyectos y programas sin costo.
	Región	Ampliar cobertura regional.
COMPETITIVIDAD REGIONAL Y ENTORNO PARA LOS	Gobiernos Locales	Liderar procesos de Desarrollo regional y convertirse en aliados estratégicos
	Ciudadano y región	Mejorar nivel de vida del ciudadano
		Mejorar competitividad en la Región

2.4. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

2.4.1. Aplicación

Este Manual de Calidad traza las políticas, los procesos y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la CCB, el cual se encuentra estructurado de tal forma que cumpla con los requisitos definidos en la NTC ISO 9001:2015.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, aplica para los servicios prestados en la oficina principal y sus oficinas seccionales de: Cabecera, Girón, Floridablanca, Piedecuesta, Lebrija, San Gil, Socorro, Barbosa, Vélez, Málaga y Matanza; y para los procesos de: Registros Públicos, Formación Empresarial, Conciliación, Arbitraje, Información COMPITE 360, Afiliación y Fidelización de la Red de Afiliados; y Alquiler de Auditorios y Salas, también los denota como los 7 principales servicios certificados.

2.4.2. No aplicabilidad

Se ha determinado que los siguientes requisitos no son aplicables a las operaciones de esta instalación y son documentados como exclusiones.

- Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.
- Diseño y desarrollo del servicio: sección 8.3.
- Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización 8.4.1 b)

2.5. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

El Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Bucaramanga se tiene establecido, documentado, implementado y se mantiene mejorando continuamente su eficacia, de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

Este Sistema de Gestión de Calidad cuenta actualmente con 17 procesos:

- 7 procesos identificados para la prestación de los servicios: Registros Públicos, Formación Empresarial, Conciliación, Arbitraje, Información COMPITE 360, Afiliación y Fidelización Red de Afiliados y Alquiler de Auditorios y Salas.
- 2 procesos de la Alta Dirección: Direccionamiento Estratégico y Control de la Gestión
- 8 procesos de apoyo: Compras de Productos y Servicios, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera y Contable, Gestión Documental, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Mercadeo y Publicidad, Gestión de Tecnología Informática y Formulación de Proyectos.

Este Sistema de Gestión de Calidad se ha implementado para:

- Identificar los procesos necesarios para la prestación de los servicios y su aplicación a través de toda la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos (Ver anexo 1)
- Determinar los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces
- Proveer de las herramientas e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.

- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Garantizar la calidad en la prestación de los servicios proporcionados a los usuarios.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

3. Liderazgo

3.1. Liderazgo y compromiso

3.1.1. Generalidades

El Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Bucaramanga consciente de la necesidad de lograr un nivel óptimo de satisfacción del cliente, de la mejora continua de los diferentes procesos que se desarrollan y de garantizar el cumplimiento de las normas legales y las políticas internas que regulan dichos procesos, está comprometido con la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, como estrategia que permita el logro de las metas antes planteadas.

La Política de Calidad de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, constituye el compromiso con la calidad tanto de la Presidencia Ejecutiva como de todos los colaboradores, igualmente se ha definido la utilización de diversas estrategias para su difusión propiciando un espacio para la retroalimentación.

La Presidencia Ejecutiva, a través de las metodologías que ha establecido para la revisión continua del Sistema de Gestión de Calidad, también está comprometida con suministrar los recursos y tomar las acciones correctivas, mejoras y planes de acción necesarios para abordar los riesgos identificados en la organización, que garanticen su conveniencia, adecuación y eficacia en todo momento.

3.1.2. Enfoque al Usuario

La Alta Dirección de la Cámara de Comercio de Bucaramanga en el proceso de Direccionamiento Estratégico ha plasmado de manera práctica y real su alcance orientado a satisfacer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, a través de la adopción del enfoque de procesos planificados, eficientes y eficaces, tal como se evidencia en las descripciones de cada uno de los procesos de la organización. Política de Calidad

3.1.3. Establecimiento de la política de calidad

El Presidente Ejecutivo y la Vicepresidencia Administrativa y Financiera han definido una d-pre-01-01 Política Sistema Gestión de Calidad adecuada al propósito superior de la organización, el propósito de sus Unidades y alineada con el direccionamiento estratégico.

La política de calidad se enuncia a continuación:

En la Cámara de Comercio de Bucaramanga queremos contribuir al desarrollo del tejido empresarial con la generación de riqueza en Santander; por lo cual nos comprometemos a prestar de manera eficiente servicios empresariales y los delegados por el Estado; a gestionar programas y proyectos garantizando el cumplimiento de requisitos aplicables, la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

3.1.4. Comunicación de la política de calidad

La Alta Dirección asume el compromiso de difundir esta política de calidad a todo su personal, en los diferentes medios como: Página Web. www.camaradirecta.com, inducción del personal, suite empresarial, entre otras.

3.2. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

De acuerdo con el organigrama general o Estructura Corporativa de la CCB se han establecido los niveles de responsabilidad, autoridad y comunicación.

Para mayor claridad frente al tema de la responsabilidad, autoridad y comunicación interna y externa, se dispone del f-adm-02-01 Perfil del Cargo, en los que se detallan los cargos establecidos en el organigrama, se señala las responsabilidades, perfil y competencias requeridas para el buen desempeño de los colaboradores.

Adicionalmente la CCB define en la Descripción de sus procesos la responsabilidad de cada cargo frente al Sistema de Gestión de la Calidad, en los roles definidos así:

La **Alta Dirección** de la Cámara de Comercio de Bucaramanga es la principal responsable en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como de la mejora continua del mismo. Para asegurar esto el Presidente Ejecutivo ha designado al Vicepresidente Administrativo y Financiero, como su representante directo para el Sistema de Gestión de Calidad, quien además de sus responsabilidades y autoridad definida en el Perfil de su cargo, tendrá la responsabilidad y autoridad requerida para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y asegurar la implementación de cualquier necesidad de mejora.
- Dar seguimiento al programa anual de auditorías internas de calidad.
- Asegurar la resolución a tiempo de las acciones correctivas y mejoras.
- Propiciar la toma de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Asegurar la promoción de la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios en todos los niveles de la organización.

Dueños de procesos (Vicepresidentes y Directores de Unidad): Responder ante la Alta Dirección por el desempeño y seguimiento de los procesos, las oportunidades de mejora, ejecución de las actividades del proceso, implementación de procedimientos, manuales y controles, enfocados en la satisfacción de los clientes. Asegurarse que los procesos proporcionan las salidas previstas, identificar la necesidad de cambios y planificarlos manteniendo la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.

Responsables de procesos (Directores y/o Coordinadores encargados de líneas de acción en las Unidades): Responder las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad, realizar seguimiento al desempeño del proceso a través de indicadores y estadísticas, revisar que los documentos de su proceso sean los adecuados y solicitar los cambios necesarios a la Coordinación del SGC, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora y riesgos del proceso. Otras actividades propias del proceso que

asegure desempeño correcto del mismo y la mejor de la satisfacción del cliente.

Ejecutores (Personal táctico y operativo de cada negocio): Ejecutar las actividades descritas en cada uno de los procesos con base a la documentación establecida, para asegurar el cumplimiento del objetivo del proceso, metas e indicadores, aportando propuestas de mejora y optimización de procesos, con el fin de mejorar continuamente el SGC y asegurar la satisfacción de los clientes.

Coordinador del SGC: Responder ante la Alta dirección por el cumplimiento del SGC frente a los requisitos definidos en la NTC ISO 9001:2015, gestionar con los dueños, responsables y ejecutores de los procesos la implementación adecuada del SGC, su mejora continua y la satisfacción de las partes interesadas.

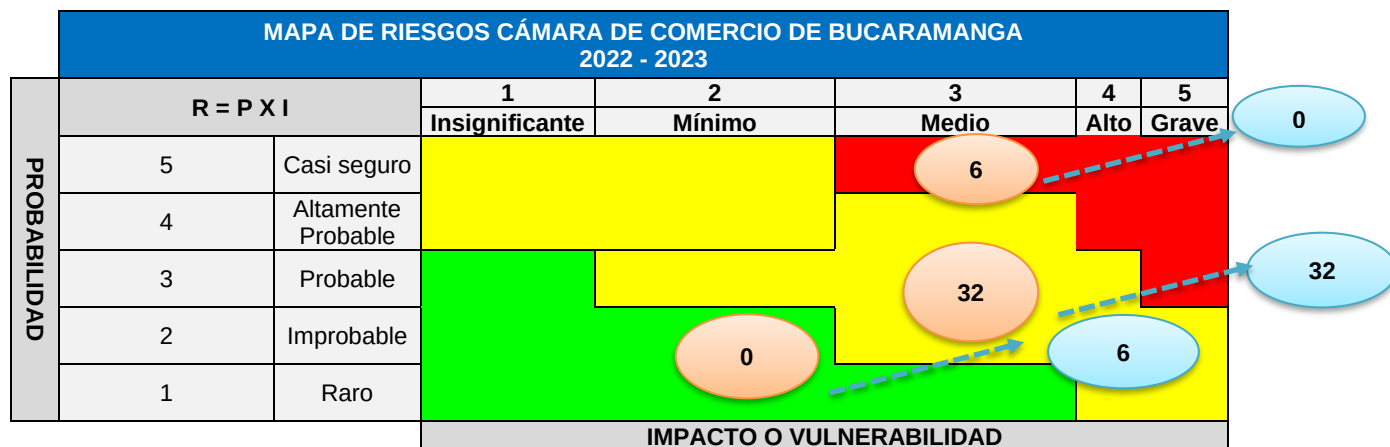
4. Planificación

4.1. Acciones para abordar riesgos y Oportunidades

La CCB identifica para cada uno de sus procesos y Unidades riesgos potenciales, tomando información de insumo como:

- Cambios en la estrategia
- Incumplimiento de objetivos, metas o indicadores
- Actualización del Contexto Organizacional
- Auditorias de entes de control
- Requisitos de nuevas partes interesadas

Esta identificación, valoración, planes de acción para mitigarlos y seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas frente a los riesgos identificados, se realiza a través de la metodología COSO y lo descrito en el p-adm-03-09 Procedimiento Gestión de Riesgos. Todos los riesgos de la CCB se diagraman en el Mapa de Riesgos:



TIPO DE RIESGO	VALORACIÓN INICIAL		VALORACIÓN RESIDUAL - CONTROLES	
CRITICO	6	16%	0	0%
MODERADO	32	84%	32	84%
MINIMO	0	0%	6	16%
TOTAL	38	100%	38	100%

4.2. Objetivos de Calidad

Los Objetivos de Calidad son fijados por la Alta Dirección y se adecuan teniendo en cuenta el Contexto de la Organización, las necesidades de las partes interesadas y los Riesgos identificados. La planificación del logro de los objetivos se establece a partir de los Planes de Actividades correspondientes.

Todos los empleados de la Cámara de Comercio de Bucaramanga son conscientes de su compromiso y responsabilidad con el logro de los objetivos corporativos y de Calidad, que permitan crear una cultura de la Calidad, bajo el liderazgo de la Presidencia de la Entidad.

El logro de los objetivos es definido, controlado y evaluado a través del seguimiento y control a los Programas de cada Servicio y Unidad de la Entidad, en donde se definen: actividades a realizar, presupuesto asignado, responsables de ejecución, fechas de inicio y cierre.

Los objetivos de calidad y relación con la Política de Calidad se presentan a continuación:

- ✓ Garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, requisitos legales y normativos aplicables a la CCB.
- ✓ Fortalecer a nuestros empresarios a través del acompañamiento y ejecución en nuestros Programas y Proyectos.
- ✓ Incrementar la cobertura e impacto de los servicios de la CCB en la Región.
- ✓ Aumentar el número de usuarios de los servicios prestados por la Cámara de Comercio.
- ✓ Mejorar la prestación de nuestros servicios y el desempeño de la organización.
- ✓ Asegurar la satisfacción de nuestros clientes y usuarios.

4.3. Planificación de los cambios

Durante la revisión que se realiza del Sistema de Gestión de Calidad, del SG-SST, del Sistema de Gestión Documental, la revisión por la dirección por parte de la Presidencia Ejecutiva y ejecución de diversos proyectos en CCB, pueden surgir propuestas de cambios que afecten el Sistema de Gestión de Calidad. También pueden requerirse cambios, cuando se modifican las regulaciones aplicables a los diferentes procesos definidos para el Sistema de Gestión de Calidad.

La gestión del cambio se debe realizar de acuerdo a lo definido en el p-adm-07-05 Procedimiento para gestión del cambio.

5. Apoyo

5.1. Recursos

5.1.1. Generalidades

La provisión y mantenimiento de los recursos físicos está a cargo la Unidad Operativa Administrativa y Financiera quien gestiona los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, siguiendo los lineamientos establecidos por la Presidencia Ejecutiva.

En la descripción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, están determinados los recursos necesarios para el desarrollo de cada proceso.

La provisión de los recursos humanos necesarios para el desarrollo de los procesos también está a cargo de la Unidad Operativa Administrativa y Financiera en el área específica de Talento Humano. El organigrama de cada Unidad establece el recurso humano requerido para garantizar la calidad de los procesos.

5.1.2. Personas

El Proceso de Gestión del Talento Humano de la Cámara de Comercio de Bucaramanga mantiene registro apropiado y actualizado de su personal, en el cual se identifica el nivel de experiencia, habilidad, educación y formación de cada integrante de esta para asegurar la debida competencia de su personal.

Basado en los requisitos de cada cargo, el nivel de competencia de su personal y las necesidades que se identifiquen, se establecen y definen programas de entrenamiento y capacitación, los que contribuyen a aumentar el sentido de pertenencia y la importancia de satisfacer al cliente.

También se ha definido su proceso de comunicación interna, que permite la integración del personal, permitiéndole desarrollar un apropiado sentido de pertenencia a la Organización y una toma de conciencia por el Sistema de Gestión de Calidad, el personal se involucra con el sistema mediante el desarrollo de sus actividades diarias; buscando su corrección, prevención y mejora a través de su participación directa en dichas actividades, lo cual lo hace ser consciente de practicar la política de calidad y conseguir los objetivos de calidad.

5.1.3. Infraestructura

La Cámara de Comercio de Bucaramanga cuenta con instalaciones apropiadas para el manejo pertinente de su negocio, dispone de oficinas, áreas de servicio, vías de acceso, áreas de trabajo, equipos de oficina, equipos de soporte y demás facilidades que la organización demanda y que se puede conocer en detalle a través de los planos de oficinas.

Desde el proceso de Gestión de Tecnología Informática, se indica cómo se realiza la adquisición o actualización de software, el Mantenimiento preventivo de hardware y la Atención al servicio de Mesa de Ayuda.

Desde la Unidad Operativa Administrativa y Financiera, se coordina y contrata toda la prestación de Servicios generales para la adecuación y mantenimiento de la infraestructura en la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

5.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La Cámara de Comercio de Bucaramanga cuenta en cada una de sus oficinas, con las condiciones de ambiente de trabajo adecuadas para el desarrollo normal de sus procesos y para el logro de la conformidad en la prestación de sus servicios.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, revisa periódicamente y emite su concepto sobre el ambiente de trabajo en las instalaciones de la Organización.

5.1.5. Recursos de seguimiento y medición

Debido a la naturaleza del servicio, este numeral fue excluido del Sistema de Gestión de Calidad.

Las actividades relacionadas con todos nuestros procesos no requieren de equipos o sistemas especiales para el seguimiento y la medición, adicionalmente no tenemos compromisos contractuales relacionados con el uso de los mismos ni la reglamentación vigente los establece.

5.1.6. Conocimientos de la organización

La Cámara de Comercio de Bucaramanga cuenta con el conocimiento plasmado en la información documentada de su Sistema de Gestión de Calidad, tales como procesos, procedimientos e instructivos. De igual forma la organización implementa un programa de Gestión del conocimiento, guardando la información en el Sistema Aleph 500 con el objetivo de mantener la memoria institucional y ayudar a transferir el conocimiento entre los colaboradores; se almacenan temas importantes como memorias, informes de gestión, Informes de proyectos, políticas, libros, publicaciones y documentos elaborados por las diferentes Unidades.

5.2. **Competencia**

Se tienen actividades establecidas para definir la competencia necesaria del personal que realiza funciones que afectan a la calidad, proporciona formación o toma las acciones necesarias para satisfacer las necesidades identificadas y evaluar la eficacia de las acciones tomadas. Estas actividades se relacionan con el proceso de Gestión de Talento Humano.

La validación de las competencias del personal que hace parte de la Organización se ajusta a los lineamientos establecidos institucionalmente y son validados directamente por el área de Talento Humano.

5.3. **Toma de conciencia**

La Cámara de Comercio de Bucaramanga tiene actividades definidas para asegurar que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la misma. Estas actividades son: Inducciones, capacitaciones, socializaciones, entrenamiento, entre otras.

El proceso de concientización del rol que cumple cada colaborador con respecto al Sistema de Gestión de Calidad se evidencia a través de la retroalimentación y el desarrollo individual y de equipo que se evalúa anualmente con la Evaluación de Gestión del Desempeño desde el área de Talento Humano.

5.4. Comunicación

La Alta Dirección asegura la eficiente comunicación entre las distintas dependencias y procesos de la organización para la difusión de la política de calidad, requerimientos de los usuarios y partes interesadas, objetivos de calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se cuenta con canales de comunicación interna y externa definidos en el documento d-mer-03-05 Plan de comunicaciones CCB.

5.5. Información documentada

5.5.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra disponible en la Suite Visión empresarial e incluye:

- Un manual de gestión de calidad
- Los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2015.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.

5.5.2. Creación, actualización y control de la información documentada

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son controlados de acuerdo con el procedimiento p-adm-03-01 Control de información documentada:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar, actualizar y aprobar los documentos.
- Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión de los documentos.
- Garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles para toda la organización.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Calidad establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos. Estos registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación. El tratamiento de los registros de calidad queda definido en las tablas de retención documental.

6. Operación

6.1. Planificación y control operacional

La planificación de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad se determina durante la revisión del sistema, teniendo en cuenta los objetivos, la política de calidad y los requisitos de los demás procesos.

Se dispone de la descripción de los procesos que detalla la planificación de la prestación de los servicios. Esta planificación detalla los factores pertinentes, necesarios y suficientes para la operación y control apropiados. El mapa de procesos (Anexo 1) muestra las interrelaciones y coherencia entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

6.2. Requisitos para los servicios

6.2.1. Comunicación con el usuario

Los mecanismos de comunicación con el cliente/usuario son: en la página Web donde se brinda la información de los servicios que se ofrecen, los procedimientos operativos para la solicitud de los mismos, formatos en línea y datos necesarios del responsable que brinda el servicio. También se proporciona la información a través de las Unidades y se aplican encuestas de opinión al cliente/usuario, para detectar el grado de satisfacción con el fin de dar trámite y solución a cada una de las peticiones captadas.

A través del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitación se define la forma como se manejan los reclamos y quejas recibidas, estableciendo una comunicación eficaz con el cliente.

A través de los distintos medios de comunicación y programas institucionales, la CCB da a conocer a sus clientes y partes interesadas las características de sus servicios.

6.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Cada proceso identifica en los diferentes documentos de negociación los requisitos especificados por los clientes y usuarios, aquellos que no son establecidos, pero que son necesarios para la prestación del servicio. Así mismo, se tienen en cuenta los requisitos normativos y reglamentarios que aplican.

6.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Cada uno de los procesos se asegura de tener la capacidad de cumplir con los requisitos de los clientes y usuarios, legales y reglamentarios y de la organización para cada uno de los diferentes servicios ofrecidos, de igual manera, se contempla y se asegura que los cambios en los requisitos para los servicios sean controlados y planificados.

6.3. Diseño y desarrollo de los servicios

En los Servicios ofrecidos no se realizan actividades de diseño teniendo en cuenta que:

- Los servicios del Registro Público, Conciliación, Arbitraje, COMPITE 360 y Afiliados están reglamentados y estandarizados por el Estado y la Superintendencia de Sociedades.
- Los demás procesos se ofrecen siguiendo parámetros estándar.

6.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

6.4.1. Generalidades

A través del Proceso de Compras de productos y servicios se asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados.

Se diseñó un m-adm-01-01 Manual de contratación y compras de bienes y/o servicios aprobado por la Junta Directiva, con el objetivo de establecer las normas y procedimientos para la contratación de bienes y/o servicios de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, así como también reglamentar el manejo y las

cuantías para cada tipo de contratación, garantizando el manejo correcto de las contrataciones.

La Cámara de Comercio de Bucaramanga realiza evaluaciones de sus proveedores de manera continua y con la periodicidad definida en la documentación; realiza seguimiento a cada uno de los proveedores con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos pactados y contar con información que permita reevaluarlos a fin de determinar si se puede continuar recibiendo el servicio.

6.4.2. Tipo y alcance del control

A través del procedimiento de p-adm-01-02 procedimiento Contratación de productos y servicios se definen los métodos de control de los productos y servicios contratados.

La evaluación de proveedores se realiza a través del formato f-adm-01-04 evaluación de proveedores.

La verificación de los productos adquiridos es realizada por cada uno de los responsables de los procesos y los responsables de la contratación, dicha verificación se realiza según los criterios definidos en los documentos de invitación privada, cotización, propuesta comercial u otros.

6.4.3. Información para los proveedores externos

La información que la organización brinda a sus proveedores y aliados estratégicos, cumple con los lineamientos del manual de contratación y se encuentra definido en el documento f-adm-01-16 Invitación privada a contratar.

6.5. **Provisión del Servicio**

6.5.1. Control de la Provisión del Servicio

En cada una de las descripciones de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se establecen los controles, verificación, seguimiento, revisión y aprobación de las actividades y los responsables de su ejecución.

Así mismo, estos documentos, detallan de manera específica las entradas y salidas en todas y cada una de las etapas, los elementos requeridos, las características de control del proceso, las características de control del servicio, los responsables de cada actividad, los equipos y métodos de control, los registros requeridos y los planes de reacción cuando cada proceso así lo demande; a través del seguimiento y medición a estos procesos se llevarán a cabo los controles a la producción y prestación del servicio.

6.5.2. Identificación y trazabilidad

La Cámara de Comercio de Bucaramanga en sus procesos de prestación del servicio contempla el llevar a cabo actividades de identificación y trazabilidad de las diferentes salidas, especialmente en los procesos relacionados con los Registros Públicos por la importancia que los documentos entregados por el cliente demandan. Además, se hacen copias o backups de la información las que periódicamente se

actualizan.

Para desarrollar esta actividad a todos los documentos ingresados se les asigna un número de liquidación con el cual se ingresa y consulta en el sistema, acción que permite identificar la etapa en la cual se encuentra el documento en proceso, así como la trazabilidad de este.

6.5.3. Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos

La Cámara de Comercio de Bucaramanga conserva y resguarda los bienes del cliente/usuario que se requieran para la realización del producto/servicio, mientras estén bajo su control o siendo utilizados por la misma, en el proceso principal de Registros Públicos se aplica el i-reg-02-03 Protocolo digitalización documentos registros.

La Cámara de Comercio de Bucaramanga protege en espacios para tal fin dentro del área correspondiente y asegurar su propiedad. Cualquier bien del cliente/usuario que se pierda, deteriore o que, de algún modo, se considere que es inadecuado para su uso, se registra y se comunica al cliente/usuario.

6.5.4. Preservación

La Cámara de Comercio de Bucaramanga asegura la preservación del producto/servicio durante el proceso interno que así lo requiera y entrega al destino previsto para mantener la conformidad de los requisitos, incluyendo la identificación, manipulación, almacenamiento y protección tanto del producto como de las informaciones proporcionadas por el cliente/usuario o propias de los mismos procesos.

6.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La determinación del alcance de las actividades posterior a la entrega en los servicios para lograr satisfacer las necesidades del cliente/usuario se incluye en los documentos de los diferentes procesos.

6.5.6. Control de los Cambios

La CCB revisa y controla los cambios para la producción y prestación de los servicios según sea necesario. Se conservan los documentos que describen los cambios y la persona que autoriza el cambio.

6.6. **Liberación de los servicios**

La Cámara de Comercio de Bucaramanga hace el seguimiento y mide las características de los servicios para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas en la realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planeadas en los documentos establecidos. Se mantiene evidencia de la conformidad de los criterios de aceptación de acuerdo a las políticas de

operación de los procedimientos.

Los registros indican persona responsable que autoriza la liberación del servicio al usuario.

6.7. Control de las salidas no conformes

El procedimiento p-adm-03-05 Control de salidas no Conformes, establece los mecanismos para garantizar la identificación de las salidas no conformidades y el control que sobre ellas se debe ejercer, con el fin de evitar sus efectos negativos sobre la calidad del servicio.

7. Evaluación del desempeño

7.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

7.1.1. Generalidades

La Cámara de Comercio de Bucaramanga planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Se verifica la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, mediante el seguimiento y en su caso medición de estos, según queda establecido en el cuadro de indicadores en el documento Descripción de procesos.

7.1.2. Satisfacción del usuario

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la Cámara de Comercio de Bucaramanga realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de los requisitos, basándose la aplicación de encuestas de satisfacción en cada proceso y otras mediciones de la percepción del cliente

7.1.3. Análisis y evaluación

Los Responsables de los distintos procesos del sistema están encargados de recopilar y analizar los datos para identificar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad, a través de los indicadores de gestión y los indicadores de cumplimiento de los objetivos de calidad.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

- Grado de Satisfacción del cliente de acuerdo con lo establecido en los requisitos 5.2 y 8.2.1 del presente manual.
- La conformidad con los requisitos del servicio realizado, considerando los registros generados por cada área responsable.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- El Desempeño de los proveedores externos
- La necesidad de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad

El Coordinador del SGC realizará seguimiento trimestral a las estadísticas de los indicadores del SGC a través del Reporte personalizado “Reporte datos indicadores activos SGC” disponible en el módulo “Indicadores” de la suite empresarial, informando a cada responsable datos pendientes por cargar o períodos que hayan incumplido la meta para documentar y gestionar la acción correctiva correspondiente.

7.2. Auditoría Interna

El procedimiento de p-adm-04-01 Auditorías Internas de Calidad especifica las actividades para la realización de las auditorías internas del SGC en la CCB. Define las responsabilidades, los requisitos para la planificación y la realización de las auditorías, informar los resultados y mantener los registros.

7.3. Revisión por la dirección

La Alta Dirección revisa el Sistema de Gestión de Calidad mínimo una vez al año y/o cada vez que los cambios del entorno o los resultados del Sistema de Gestión de Calidad así lo ameriten, para asegurar su continua efectividad y evaluar la necesidad de implementar cambios al sistema incluyendo la política y objetivos de calidad con el fin de mejorar los servicios y aumentar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

Se prepara y actualiza información para la revisión por la dirección y se asegura de mantener los registros necesarios. Esta revisión se lleva a cabo por el Coordinador del SGC según el procedimiento p-pre-01-01 Revisión por la dirección al SGC.

8. Mejora

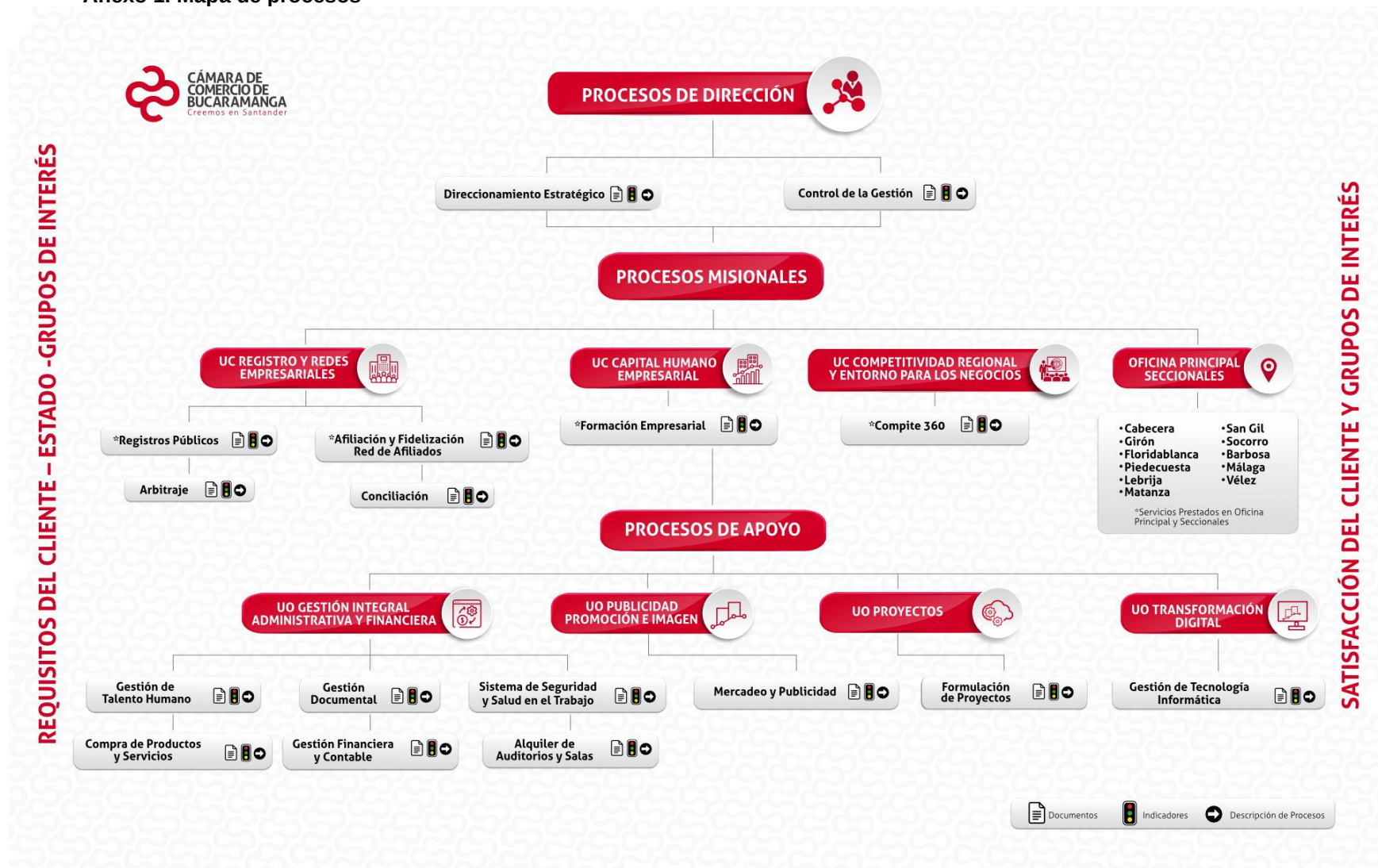
8.1. No conformidad y acción correctiva

El procedimiento p-adm-03-03 Procedimiento de Mejora, define los mecanismos para garantizar la puesta en marcha y eficacia de las mejoras que se tomen, para eliminar las causas de las no conformidades, con el fin de mantener un proceso de mejoramiento continuo del SGC. Este procedimiento aplica para todas las acciones que se tomen para el Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2. Mejora continua

Existe el compromiso de la mejora continua a partir de las herramientas del sistema: la Política y los Objetivos de Calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, las acciones tomadas y todos los datos que se analizan en la revisión por la Alta Dirección, en las que se determinan principalmente las propuestas de mejora.

Anexo 1. Mapa de procesos



Control de Revisiones

Rev. #	Descripción	F. Rev. (d-m-a)	Revisado por	Aprobado por	F. Impl. (d-m-a)
23	Se actualiza el mapa de proceso incluyendo seccional Vélez y Lebrija Se crea el proceso de Control de la gestión el cual contiene las actividades de auditoria interna y mejora continua. Se actualizan los códigos de proceso direccionamiento estratégico adm-03 por pre-01	20-09-16	Lina Rocio Hernandez Liliana Pinzon	Lina Rocio Hernandez	20-09-16
24	Se actualiza organigrama 2017 y se incluye proceso de Seguridad y salud en el trabajo	27-03-17	Lina Rocio Hernandez Liliana Pinzon	Lina Rocio Hernandez	27-03-17
25	Se ajusta toda la estructura del manual de calidad, siguiendo los requisitos de la norma ISO 9001:2015	02-12-17	Lina Rocio Hernandez Liliana Pinzon	Lina Rocio Hernandez	02-03-18
26	Se incluye requisito de no aplicabilidad Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización 8.4.1 b), Se ajusta nombre de los procesos Gestión financiera y contable y gestión documental. Se incluye seccional Matanza Se ajusta organigrama	01-04-19	Lina Rocio Hernandez Liliana Pinzon	Lina Rocio Hernandez	01-04-19
27	* Se modifican términos de misión y visión por propósito superior y mega. * Se incluye nuevo propósito superior de la CCB. * Se modifica la entidad Superintendencia de Industria y Comercio por Superintendencia de Sociedades. * Se modifica órgano Asamblea por Junta Directiva. * Se modifica todo lo relacionado a Unidades Estratégicas de Negocio por Unidades Corporativas y Unidades de Apoyo por Unidades Operativas. * Se modifica el nombre de cada Unidad junto con su propósito superior. * Se revisan y actualizan valores corporativos. * Se ajusta la estrategia Corporativa de la CCB con base en los 5 ejes fundamentales. * Se modifica la mega 2.0.0 por mega 2030. * Se modifica la tabla de partes interesadas, enunciando a las UC y UO y eliminando la prioridad o estrategias a aplicar frente a cada una. * Se modifica el término empleados por colaboradores. * Ajuste en la política de calidad de acuerdo con aprobación de Presidencia Ejecutiva. * Inclusión del f-adm-02-01 Perfil del Cargo, para hablar del perfil del cargo en CCB. * Aclaración de roles y responsabilidades del SGC de acuerdo con las descripciones del proceso. * Aclaración sobre la gestión de riesgos realizada desde la firma HR bajo la metodología COSO. * Revisión y actualización de los objetivos de calidad. * Aclaración sobre la gestión y planificación del cambio en la organización desde los 3 SG. * Modificación del término Help Desk por Mesa de Ayuda. * Se incluye seguimiento sobre resultados de indicadores del SGC por parte de la Coordinación del SGC a través de la suite empresarial. * Actualización del mapa de proceso y organigrama,	25-01-2024	Laura Patiño P. Natalia	Lina Rocio Hernández M.	28-05-2024